

BAB I

PENDAHULUAN

A. LATAR BELAKANG

Setiap perusahaan didirikan untuk mencapai tujuan dan keuntungan yang optimal. Perusahaan yang ingin mencapai tujuannya dengan optimal harus mampu memanfaatkan sumber daya yang ada. Salah satunya adalah sumber daya manusia. Dalam perusahaan, faktor sumber daya manusia merupakan faktor terpenting diantara sumber daya lainnya karena pengelolaan perusahaan berasal dari ide-ide dan pemikiran manusia, meskipun pada saat ini perkembangan teknologi yang pesat juga sangat berpengaruh terhadap kemajuan suatu bisnis.

Persaingan yang ketat pada saat ini menyebabkan perusahaan dituntut untuk meningkatkan daya saing dalam menjaga kelangsungan hidup perusahaan. Oleh karena itu dibutuhkan upaya yang maksimal agar suatu perusahaan dapat tumbuh dan berkembang secara kuat dan mampu mengantisipasi setiap perubahan yang dapat mengancam kemajuan suatu perusahaan. Salah satu caranya adalah dengan peningkatan kinerja karyawannya.

Menurut Mangkunegara (2006:59) sumber daya manusia harus memiliki kinerja yang baik. Kinerja adalah prestasi kerja atau hasil kerja baik kualitas maupun kuantitas yang dicapai sumber daya manusia dalam periode waktu dalam melaksanakan tugas kerjanya dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya. Peningkatan kinerja karyawan akan membawa kemajuan bagi

perusahaan untuk dapat bertahan dalam persaingan bisnis yang tidak stabil. Oleh karena itu upaya-upaya untuk meningkatkan kinerja karyawan merupakan tantangan bagi manajemen perusahaan karena keberhasilan untuk mencapai tujuan dan kelangsungan hidup perusahaan tergantung pada kualitas kerja sumber daya manusia yang ada didalamnya.

Kinerja pada umumnya diartikan sebagai kesuksesan seseorang dalam melaksanakan suatu pekerjaan. Kinerja adalah hasil yang dicapai oleh seorang karyawan dalam melaksanakan tugas-tugas yang dibebankan kepadanya untuk mencapai target kerja. Menurut Mangkunegara (2005:16) kinerja karyawan dalam melaksanakan tugasnya tidak terlepas dari faktor pribadi dan faktor lingkungan organisasi. Setiap perusahaan mengharapkan karyawannya memiliki komitmen yang tinggi terhadap perusahaan.

Kinerja karyawan yang baik akan terwujud jika dalam melaksanakan pekerjaannya karyawan memiliki komitmen dan *OCB (organizational citizenship behavior)* terhadap perusahaan. Karyawan yang memiliki komitmen yang tinggi cenderung akan mengusahakan tingkat upaya yang tinggi bagi kepentingan organisasi demi memperlancar tujuan organisasi serta bekerja penuh dedikasi.

Komitmen karyawan terhadap organisasi tidak timbul begitu saja tetapi melalui proses yang panjang dan bertahap. Menurut Sopiah (2008:163), faktor yang dapat mempengaruhi komitmen karyawan yaitu faktor personal, faktor organisasional, dan faktor yang bukan dari dalam organisasi. Oleh karena itu diperlukan adanya integrasi antara tujuan karyawan dan tujuan

perusahaan. Untuk mencapai hal tersebut perlu diketahui apa yang menjadi kebutuhan karyawan dan apa yang menjadi kebutuhan perusahaan. Kebutuhan karyawan diusahakan terpenuhi melalui pekerjaannya karena apabila karyawan merasa telah terpenuhi segala kebutuhannya maka karyawan akan merasakan kepuasan kerja dan memiliki komitmen terhadap perusahaan.

Penumbuhan sikap komitmen dan *organizational citizenship behavior (OCB)* sangatlah penting untuk mendorong perkembangan perusahaan. Kinerja yang tinggi berasal dari komitmen dan *OCB* yang memberi ikatan kuat antara karyawan dengan perusahaan sehingga mampu menjalankan kewajiban dengan baik sesuai dengan peran dan jabatannya di perusahaan. Oleh karena itu perusahaan dan karyawan harus mampu bekerjasama untuk mewujudkan terciptanya hal tersebut.

OCB (organizational citizenship behavior) juga memiliki peran penting dalam meningkatkan kinerja. Karyawan dengan *OCB* yang tinggi akan meningkatkan produktivitas dan kesuksesan dirinya di dalam suatu organisasi. Kesuksesan itu tidak dilakukan untuk dirinya sendiri tetapi juga untuk kepentingan organisasi. Menurut pendapat Robbins (2007:31), *OCB* adalah perilaku pilihan yang tidak menjadi bagian dari kewajiban kerja formal karyawan, namun mendukung berfungsinya organisasi tersebut secara efektif’.

OCB berkaitan dengan manifestasi seorang karyawan sebagai makhluk sosial. *OCB* merupakan bentuk kegiatan sukarela dari anggota organisasi

yang mendukung fungsi organisasi. Perilaku ini biasanya diekspresikan dalam bentuk tindakan-tindakan yang menunjukkan sikap tidak mementingkan diri sendiri dan perhatian pada orang lain. Karyawan yang memiliki *OCB* akan mengendalikan perilakunya sendiri sehingga mampu memilih perilaku yang terbaik bagi kepentingan organisasi.

Organisasi yang sukses memerlukan pekerja yang mau melakukan pekerjaan melebihi tugas mereka dan mengusahakan kinerjanya melebihi apa yang diharapkan oleh perusahaan. Perilaku *OCB* pada karyawan patut untuk mendapatkan perhatian dan penghargaan khusus agar karyawan terus terpacu untuk melakukan *OCB*. Perilaku tersebut seperti menolong rekan kerja, patuh terhadap aturan dan prosedur di tempat kerja, sukarela terhadap tugas-tugas ekstra. Adanya komitmen organisasional yang terdapat dalam diri karyawan yang disertai dengan *OCB* (*Organizational Citizenship Behavior*) merupakan dua aspek yang sangat diharapkan oleh organisasi.

Rumah Sakit Umum Daerah Ibnu Sina Gresik merupakan salah satu rumah sakit dibawah pengelolaan Pemerintah Daerah Kabupaten Gresik yang bertujuan mengupayakan pelayanan kesehatan yang holistik melalui upaya promotif, preventif, kuratif, rehabilitatif, dan edukatif bagi masyarakat dengan tindakan yang dapat dipertanggungjawabkan. Selain itu RSUD Ibnu Sina menjadi pusat rujukan dari Puskesmas atau Rumah Sakit kecil di daerah kabupaten Gresik, sehingga setiap harinya RSUD Ibnu Sina selalu dipadati pasien. Banyaknya pasien dan rujukan rawat inap inilah menyebabkan

karyawan harus bekerja lebih optimal agar pasien yang datang dapat ditangani dengan cepat dan sebaik mungkin.

RSUD Ibnu Sina Gresik sudah seharusnya memiliki kualitas pelayanan yang lebih baik dibandingkan dengan Rumah Sakit lain yang berada di putaran kabupaten Gresik, tetapi masalah yang ada pada Rumah Sakit ini adalah rendahnya kualitas dan kuantitas kinerja karyawannya. Seperti terhambatnya dalam menangani pasien yang di rujuk ke rawat inap karena kurangnya karyawan yang ada di ruang rawat inap, sehingga mengakibatkan banyaknya pasien yang lambat mendapatkan pelayanan.

Karyawan seringkali tidak menyelesaikan pekerjaan yang ditetapkan, Serta kualitas, kuantitas dan ketepatan waktu pekerjaan yang dilakukan tidak sesuai dengan standar yang telah diberikan Rumah Sakit. Misalnya kualitas karyawan yang kurang sigap dan tergesa-gesa dalam pemeriksaan tensi darah, mengecek infus dan pemberian obat untuk memberikan penjelasan tata cara meminum obat kepada pasien di dalam ruang rawat inap yang sering mengeluh dalam pelayanan yang di berikan kepada pasien karena.

banyaknya karyawan yang sering keluar ruangan pada saat jaga di ruangan seperti hanya sekedar untuk mengobrol di kantin, minum jus dan sekedar duduk” di warung kopi, yang seharusnya karyawan yang berjaga pada satu shift berjumlah tujuh karyawan dan yang ada pada ruangan hanya dua sampai empat karyawan, mengakibatkan lambatnya pelayanan yang seharusnya di selesaikan pada waktunya Selain itu seringkali pasien lama menunggu untuk mendapatkan kamar rawat inap, Hal inilah yang

menyebabkan penumpukan pasien di UGD, Poli dan rujukan dari puskesmas dan rumah sakit di sekitar daerah Gresik karena pada satu kamar terdapat lima bad yang di isi pasien serta terdapat enam kamar di dalam ruangan.

Faktor lain yang menyebabkan rendahnya kinerja adalah kurang adanya komitmen pada diri karyawan. Misalnya kurangnya kemauan untuk melayani pasien secara optimal seperti karyawan yang bertugas seing kali tidak ada pada ruangnya selain itu kesetiaan dan kebanggaan karyawan juga kurang menunjukan seorang yang merasa setia dan bangga terlepas dari status sebagai PNS untuk mewujudkan mutu yang lebih baik untuk rumah sakit.

Serta kurangnya rasa tanggung jawab terhadap pekerjaan masing-masing. Selain itu *Organizational Citizenship Behavior* juga dapat mempengaruhi baik buruknya suatu kinerja. Pada RSUD Ibnu Sina Gresik *OCB* karyawan dianggap masih kurang, hal ini dapat dilihat dengan masih kurangnya sikap tolong menolong antar karyawan, kurangnya kepedulian terhadap rekan kerja, kurangnya karyawan yang patuh akan peraturan yang di buat oleh Rumah Sakit serta kurangnya sikap sportif dan positif yang ada pada diri karyawan. Dari beberapa permasalahan tersebut pihak Rumah Sakit sangat membutuhkan kinerja tenaga kerja yang produktif yang bekerja penuh dedikasi

Salah satu upaya meningkatkan kinerja adalah melakukan evaluasi dan penilaian terhadap kinerja perawat. Walaupun bagi perawat yang sudah PNS ada penilaian DP3 yang dikenal dengan PDLT, tapi penilaian tersebut dirasa terlalu general. Agar penilaian kinerja perawat lebih optimal pada RSUD Ibnu

Sina Gresik mengembangkan penilaian dengan buku rapot karyawan yang didalamnya mengukur motivasi, komitmen, keterlibatan, tanggung jawab, disiplin, kompetensi, loyalitas, perilaku baik, serta manajemen. Dari kesembilan poin alat ukur, dinilai setiap bulan dan direkap setiap satu tahun. Dan khusus bagian manajemen hanya ditugaskan menilai kepala ruang dan supervisor. Penilaian dilakukan berjenjang, yaitu perawat dinilai oleh kepala ruang, sedangkan kepala ruang dan supervisor dinilai oleh kepala bidang.

Dengan penilaian seperti ini, diharapkan obyektivitas penilaian terhadap staf perawat yang dilakukan oleh manajemen perawat menjadi lebih obyektif dan mengurangi like dan dislike dalam setiap moment yang ada di keperawatan, misalkan pemilihan kepala ruang atau supervisor. Berikut merupakan data hasil penilaian kinerja karyawan PNS per tahun pada tahun 2012 dan 2013, dapat dilihat pada tabel 1.1 di bawah ini:

Tabel 1.1 Hasil Penilaian Kinerja Karyawan Tahun 2012 dan 2013

Tahun Jumlah Dan Presentase(%)	Kategori Nilai Karyawan				Total
	A	B	C	D	
2012	1	72	121	1	195
2013	17	96	114	4	231
2012	0,51	36,92	62,06	0,51	100
2013	7,36	41,56	49,35	1,73	100

Sumber : Devisi Sumber Daya Manusia RSUD Ibnu Sina Gresik.

Adapun kategori hasil penilaian yang ditetapkan oleh manajemen adalah sebagai berikut:

(D) buruk : 2 – 2,49

(C) sedang : 2,49 – 2,99

(B) baik : 3 – 3,49

(A) sangat baik : 3,5 – 3,99

Dari tabel 1.1 diatas dapat dilihat bahwa jumlah karyawan dengan kategori nilai C memiliki jumlah terbanyak yaitu 121 orang atau 62,06% dari total 195 karyawan di tahun 2012 dan 114 orang atau 49,35% dari total 231 karyawan di tahun 2013. Hal ini menunjukkan bahwa kinerja karyawan masih belum menunjukkan kinerja yang optimal karena masih didominasi karyawan dengan perolehan nilai C atau kategori sedang. Sedangkan dari angka rata-rata penilaian kinerja yang dibandingkan antara tahun 2012 dan 2013 yaitu masing-masing didapat angka 2,97 dan 2,96 menunjukkan bahwa hasil kinerja tidak mengalami peningkatan secara signifikan bahkan cenderung mendatar, dimana masih belum sesuai dengan target yang telah ditetapkan oleh Rumah Sakit bahwa angka rata-rata kinerja karyawan diatas 3.

Hasil tersebut juga di dukung dengan hasil wawancara yang di lakukan kepada beberapa karyawan RSUD Ibnu Sina Gresik. Hasil wawancara menunjukan bahwa kurangnya karyawan yang mempunyai sikap keinginan secara emosional untuk memberikan pelayanan secara maksimal kepada pasien khususnya pasien yang menggunakan asuransi kesehatan dan banyaknya karyawan yang rela mengeluarkan biaya untuk menggantikan pekerjaannya kepada karyawan lainnya.

Dari Fenomena yang terjadi dapat dilihat dari kategori penilaian yang ditetapkan oleh perusahaan yang berupa penilaian terhadap kuantitas, kualitas dan ketepatan waktu. Terdapat dua indikator yang menunjukan cukup

rendahnya kinerja karyawan Rumah Sakit Umum Daerah Ibnu Sina Gresik yaitu kuantitas dan ketepatan waktu. Teori kinerja karyawan dari (Mangkunegara, 2006) yang menunjukkan ada tiga indikator kinerja karyawan yaitu kualitas, kuantitas, ketepatan waktu. Untuk merubah kinerja karyawan lebih baik menurut (Luthans, 2006) salah satu caranya adalah dengan penumbuhan sikap komitmen karyawan untuk percaya dan akan tetap tinggal dalam organisasi serta *organizational citizenship behavior (OCB)* menurut Podsakoff penumbuhan sifat tolong menolong pada diri tenaga keperawatan. dapat merubah sifat karyawan yang kurang memenuhi tanggung jawab.

Hal inilah yang menimbulkan ketertarikan bagi peneliti bahwa kinerja pada RSUD Ibnu Sina Gresik perlu dikaji kembali agar kinerja karyawan lebih optimal. Berdasarkan uraian latar belakang yang telah dipaparkan diatas, maka peneliti tertarik untuk mengadakan penelitian dengan judul **“PENGARUH KOMITMEN DAN *ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP BEHAVIOR (OCB)* TERHADAP KINERJA KARYAWAN PADA RSUD IBNU SINA GRESIK”**.

B. RUMUSAN MASALAH

Berdasarkan latar belakang diatas maka rumusan masalah yang dapat diambil dalam penelitian ini adalah:

1. Bagaimana kinerja karyawan di RSUD Ibnu Sina Gresik?
2. Bagaimana komitmen organisasional karyawan di RSUD Ibnu Sina Gresik?

3. Bagaimana *organizational citizenship behavior* karyawan di RSUD Ibnu Sina Gresik?
4. Apakah komitmen organisasional dan *organizational citizenship behavior* berpengaruh terhadap kinerja karyawan RSUD Ibnu Sina Gresik?
5. Diantara komitmen dan *organizational citizenship behavior* manakah variabel yang paling berpengaruh terhadap kinerja karyawan RSUD Ibnu Sina Gresik?

C. BATASAN MASALAH

Dalam penelitian ini peneliti memberikan batasan agar pokok permasalahan yang diteliti tidak melebar dari fokus dan tujuan maka peneliti membatasinya sebagai berikut:

1. Obyek penelitian berfokus pada RSUD Ibnu Sina Gresik dan sampel penelitian yaitu tenaga keperawatan yang berstatus karyawan tetap pada rawat inap kelas ekonomi RSUD Ibnu Sina Gresik.
2. Variabel penelitian yang digunakan dalam penelitian yaitu komitmen organisasional (Luthans, 2004), *organizational citizenship behavior* (Podsakof, et al, 2006), dan kinerja karyawan (Mangkunegara, 2006).

D. TUJUAN PENELITIAN

Berdasarkan latar belakang dan rumusan masalah diatas maka dalam penelitian ini tujuan yang hendak dicapai adalah sebagai berikut:

1. Untuk mendeskripsikan kinerja karyawan di RSUD Ibnu Sina Gresik.

2. Untuk mendeskripsikan komitmen organisasional karyawan di RSUD Ibnu Sina Gresik.
3. Untuk mendeskripsikan *organizational citizenship behavior* karyawan di RSUD Ibnu Sina Gresik.
4. Untuk menganalisis pengaruh komitmen organisasional dan *organizational citizenship behavior* terhadap kinerja karyawan RSUD Ibnu Sina Gresik.
5. Untuk mengetahui variabel yang paling berpengaruh terhadap kinerja karyawan RSUD Ibnu Sina Gresik.

E. MANFAAT PENELITIAN

1. Bagi pihak organisasi

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi dan masukan yang bermanfaat bagi RSUD Ibnu Sina Gresik sehingga dapat dijadikan pertimbangan untuk menjalankan dan mengembangkan organisasi.

2. Bagi pihak peneliti selanjutnya

Penelitian ini diharapkan bermanfaat bagi perkembangan ilmu pengetahuan, khususnya dibidang SDM yang berkaitan dengan komitmen, *organizational citizenship behavior (OCB)* dan kinerja. Penelitian ini dapat digunakan sebagai perbandingan bagi penelitian sebelum dan penelitian serupa dimasa datang serta dapat dijadikan sebagai bahan informasi bagi pihak-pihak yang membutuhkan.